



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

**EXPRESSO LOJA – Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão,
EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem e EXPRESSO Web**

FEVEREIRO/2023

SUMÁRIO

Apresentação.....	2
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	3
Representação gráfica da escala NPS – vapt vupt – EXPRESSO Loja	6
Pontos de melhoria	7
Pontos de destaque.....	8
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	9
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão.....	10
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque.....	13
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	14
Pontos de melhoria	15
Pontos de destaque.....	15
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	16
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	16
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	17
Pontos de melhoria	18
Pontos de destaque.....	19
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	20
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	20
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	21
Pontos de melhoria.....	22
Pontos de destaque.....	23
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	24
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	24
Representação gráfica da escla NPS – EXPRESSO Correios	24

APRESENTAÇÃO

Um novo modelo de avaliação dos serviços públicos passou a ser prioridade da Administração Pública no Estado de Goiás, fortalecido pela publicação da lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, que criou a nova Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o Programa EXPRESSO.

A Avaliação dos Serviços Públicos, no contexto do Programa EXPRESSO, permite ao usuário avaliar 3 aspectos fundamentais para a prestação de um serviço, são eles: a unidade de atendimento, os atendentes e os serviços que são prestados pelo EXPRESSO.

Os canais de atendimento do EXPRESSO, discriminados no relatório de avaliação são:

Canais presenciais:

- EXPRESSO Loja (VAPT VUPT);
- EXPRESSO Balcão; e
- EXPRESSO Correios.

Canal Digital:

- EXPRESSO Web:
 - Ambiente não logado; e
 - Ambiente logado (serviços digitais).
- EXPRESSO Totem.

A nova proposta de avaliação tem como objetivo promover uma constante melhoria nas entregas dos serviços públicos, otimizando a experiência do usuário na utilização dos canais de atendimento, bem como a melhoria no atendimento prestado de forma presencial e digital.

O modelo de avaliação adotado é composto de 3 questões com opção de resposta baseada na metodologia Net Promoter Score (NPS) de satisfação do usuário que compreende um intervalo de 0 a 10. Após a escolha da pontuação em cada uma das 3 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

As avaliações realizadas via EXPRESSO Correios utilizam um dispositivo no qual o usuário avalia o atendimento num intervalo de 0 a 10 conforme metodologia NPS.

A avaliação é realizada por meio da leitura de QR Code disponibilizado nas unidades de atendimento, via terminais de autoatendimento - Totens ou via link nos canais digitais.

As vantagens do Modelo de Avaliação do Expresso são inúmeras, dentre elas destacamos, a simplificação dos processos e os ganhos na transparência, na eficiência e na efetividade.

O resultado das avaliações são tabulados e tratados pelas áreas responsáveis e encaminhada aos órgãos/entidades responsáveis para análise e possíveis melhorias.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **totens e adesivos contendo QR Code.**

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Avaliação do Atendimento (%)	Satisfação Geral (NPS)
1	Buriti Alegre	1.206	345	28,61%	100,00%	100,00
2	Campos Belos	4.669	289	6,19%	100,00%	100,00
3	Itauçu	3.456	706	20,43%	99,79%	99,79
4	Itapuranga - Júnior Bento	8.152	416	5,10%	99,88%	99,76
5	Bela Vista de Goiás	3.497	825	23,59%	99,70%	99,39
6	Itapaci	2.927	305	10,42%	99,34%	99,34
7	Rialma	1.797	271	15,08%	99,08%	99,08
8	Anicuns	3.450	93	2,70%	99,46%	98,92
9	Pirenópolis	4.480	112	2,50%	99,11%	98,66
10	Ipameri	3.036	111	3,66%	98,65%	98,65
11	Piracanjuba	3.926	148	3,77%	98,65%	98,65
12	Cidade de Goiás	4.038	681	16,86%	98,60%	98,60
13	Inhumas	5.892	380	6,45%	98,55%	98,29
14	Paraúna	1.873	145	7,74%	98,62%	98,28
15	Iporá	5.470	352	6,44%	99,01%	98,15
16	Posse	4.850	187	3,86%	98,66%	98,13
17	Minaçu	5.109	189	3,70%	98,15%	97,88
18	Pires do Rio*	707	118	16,69%	98,73%	97,88
19	Bom Jesus de Goiás	2.649	809	30,54%	98,33%	97,71
20	Alexânia	2.459	170	6,91%	97,65%	97,65
21	São Miguel do Araguaia	2.409	255	10,59%	97,65%	97,65
22	Goiatuba	3.942	781	19,81%	98,02%	97,57
23	Goianira	6.942	218	3,14%	97,94%	97,48
24	Goianésia	9.676	236	2,44%	97,67%	97,46
25	Hidrolândia	4.251	261	6,14%	98,08%	97,32
26	Catalão	5.840	147	2,52%	97,28%	97,28
27	Crixás	3.184	223	7,00%	97,31%	96,86
28	Ceres	5.245	276	5,26%	98,01%	96,74
29	Cristalina	4.675	548	11,72%	96,81%	96,26
30	Morrinhos	5.282	190	3,60%	96,58%	95,79
31	Mozarlândia	2.010	173	8,61%	97,11%	95,66
32	Santa Helena de Goiás	4.267	107	2,51%	96,26%	94,86
33	Itaberaí	4.843	285	5,88%	96,84%	94,56
34	Rubiataba	6.881	192	2,79%	96,61%	94,53
35	Porangatu	7.335	1290	17,59%	96,55%	94,07
36	Anápolis Sul	11.055	223	2,02%	95,74%	93,95
37	Águas Lindas de Goiás	12.722	428	3,36%	96,14%	93,93

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Avaliação do Atendimento (%)	Satisfação Geral (NPS)
38	Jardim Ingá	4.553	174	3,82%	94,54%	93,68
39	Planaltina	4.688	204	4,35%	95,10%	93,14
40	Itumbiara	13.451	138	1,03%	95,29%	92,75
41	Shopping Bougainville	17.311	469	2,71%	95,31%	92,75
42	Mineiros	4.036	124	3,07%	95,16%	92,74
43	Quirinópolis	7.010	151	2,15%	94,37%	92,72
44	Santo Antônio do Descoberto	4.233	176	4,16%	94,89%	92,05
45	Portal Shopping	12.585	851	6,76%	95,24%	92,01
46	Trindade	11.367	687	6,04%	93,01%	90,76
47	Shopping Cidade Jardim	20.485	1446	7,06%	94,02%	90,66
48	Alvorada do Norte	2.047	190	9,28%	93,16%	90,00
49	Novo Gama	5.400	199	3,69%	94,16%	89,61
50	Palmeiras de Goiás	7.120	77	1,08%	94,16%	89,61
51	Nerópolis	4.390	277	6,31%	91,88%	88,63
52	Senador Canedo	12.282	581	4,73%	91,22%	87,87
53	Trindade - Maysa	7.074	296	4,18%	91,05%	87,84
54	Valparaíso de Goiás	7.688	370	4,81%	91,49%	87,70
55	Jussara	3.527	113	3,20%	91,15%	87,61
56	Jaraguá	12.666	203	1,60%	92,12%	86,95
57	Praça Cívica(Central do Servidor)	10.075	481	4,77%	91,58%	86,07
58	Araguaia Shopping	15.316	241	1,57%	90,46%	85,68
59	Caldas Novas	5.306	30	0,57%	86,67%	83,33
60	Luziânia	8.365	226	2,70%	88,72%	82,74
61	Rio Verde	23.584	587	2,49%	89,61%	81,94
62	Aparecida Shopping	13.004	417	3,21%	88,37%	81,65
63	Anápolis	23.941	92	0,38%	88,04%	79,35
64	Shopping Cerrado	10.540	276	2,62%	87,68%	79,35
65	Campinas	19.625	613	3,12%	86,22%	77,32
66	Mangalô	13.308	461	3,46%	84,71%	75,38
67	Lozandes	10.769	270	2,51%	85,37%	75,37
68	Jataí	8.284	493	5,95%	81,95%	68,86
69	Praça da Bíblia	14.107	268	1,90%	80,22%	68,47
70	Buena Vista	12.612	269	2,13%	79,37%	66,54
71	Garavelo	20.844	425	2,04%	77,41%	63,53
72	Formosa	8.101	103	1,27%	73,30%	54,85
73	Admar Otto(Buriti Shopping)	23.712	418	1,76%	74,40%	53,47
74	Passeio das Aguas*	-	-	-	-	-
75	São Luís de Montes Belos*	-	-	-	-	-
Total Geral		577.608	24.881	4,31%	93,84%	90,34

*** Unidades em reforma**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **24.881**

Número de avaliações sobre os serviços: **8.296**

Referência: **01 a 28/02/2023**

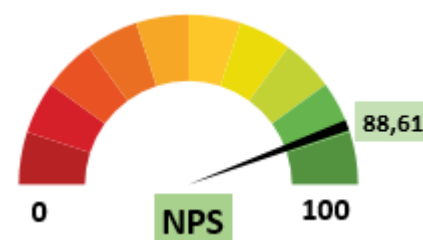
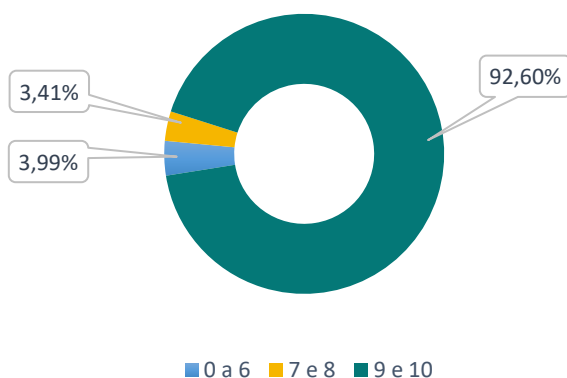
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

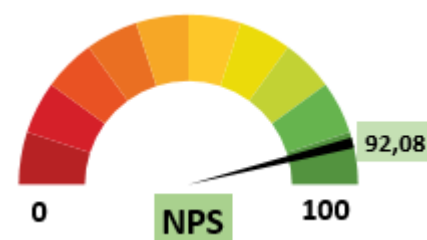
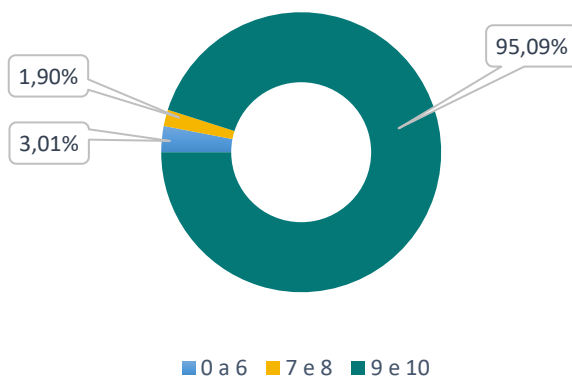
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt vupt (infraestrutura)



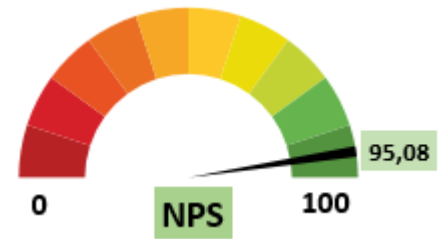
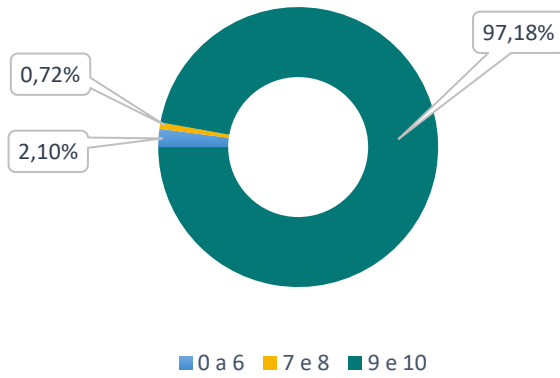
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



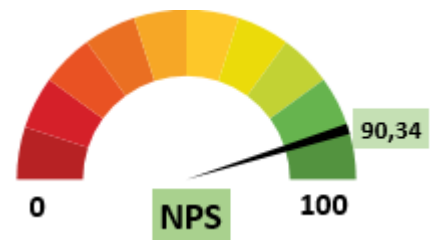
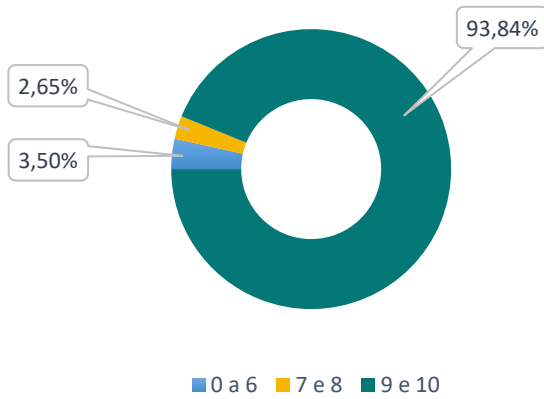
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

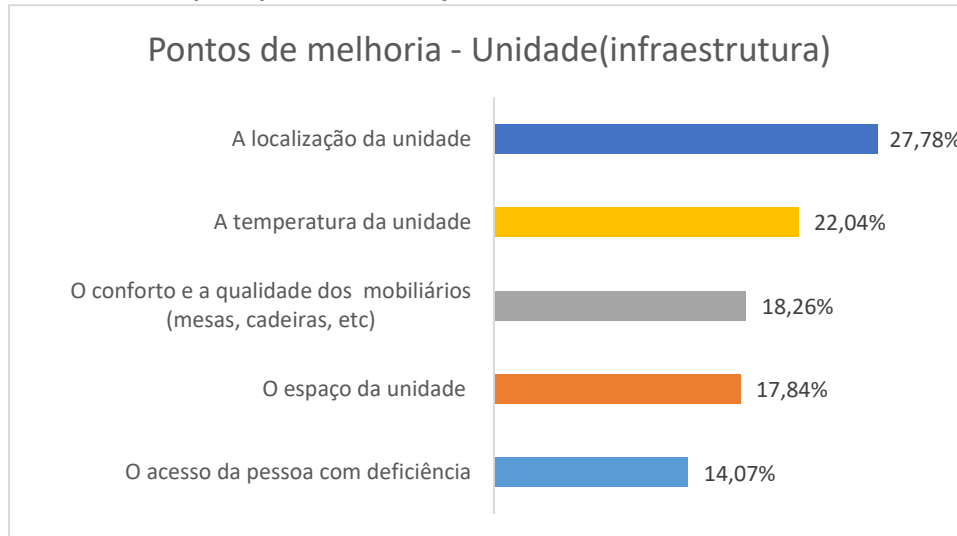


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

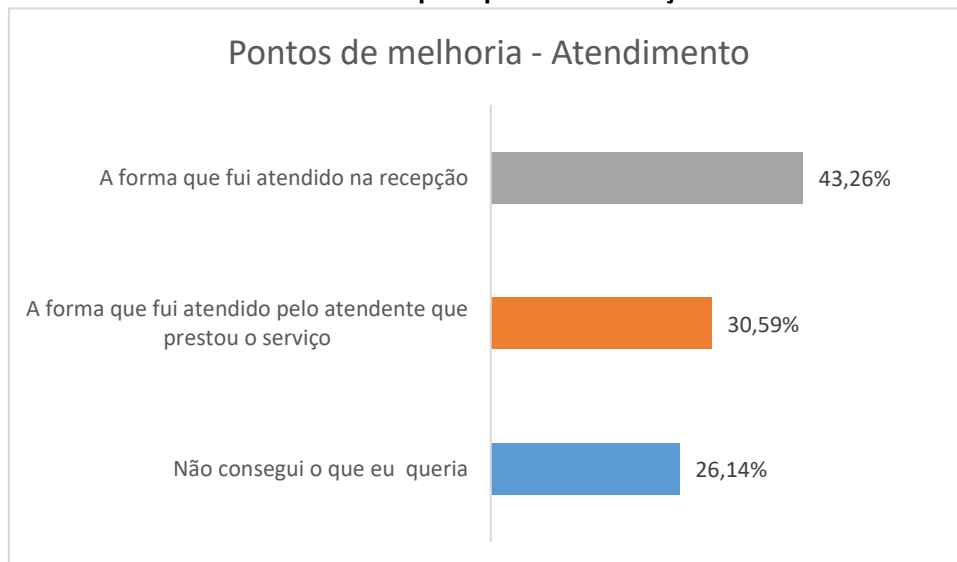
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as notas de 0 a 6 para cada item avaliado.

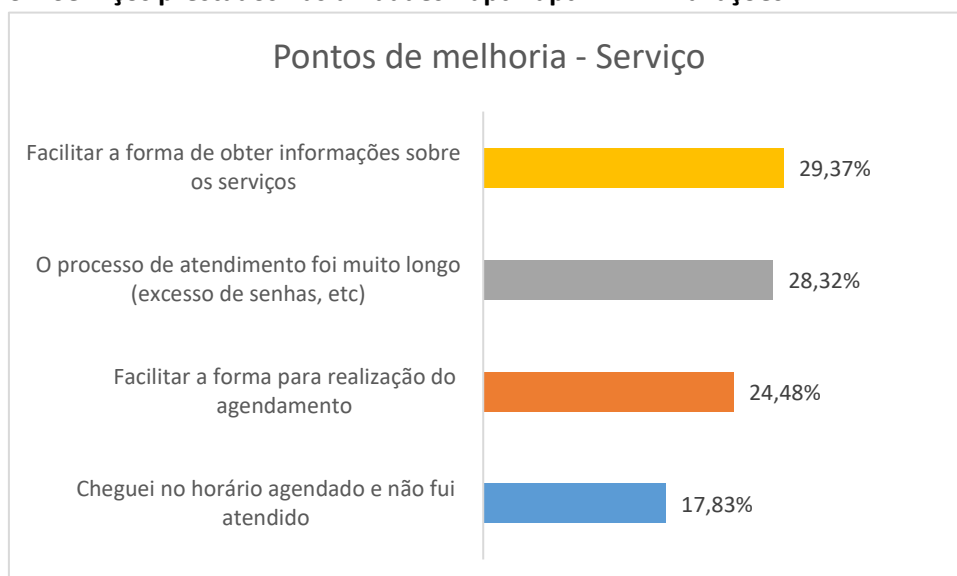
1 – Unidade Vapt Vupt – 993 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 749 Avaliações



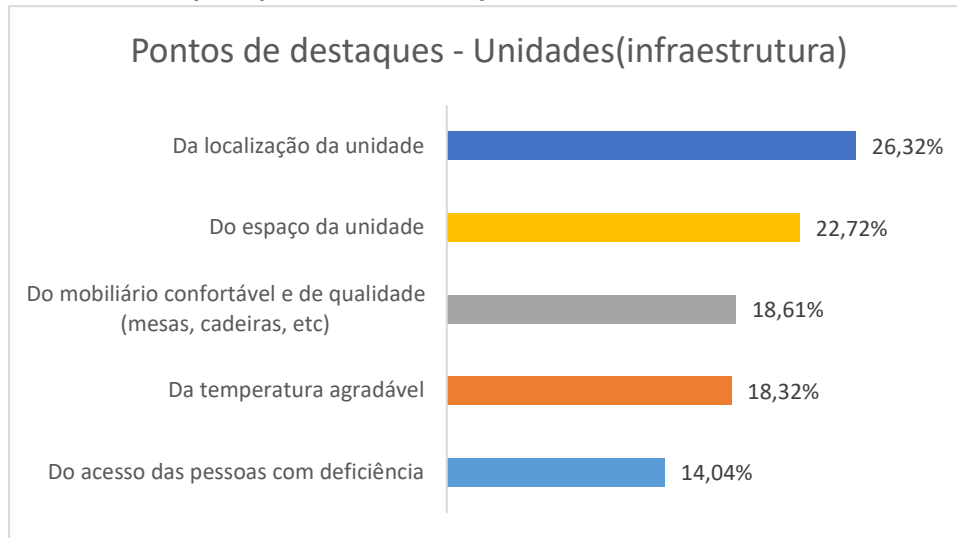
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 174 Avaliações



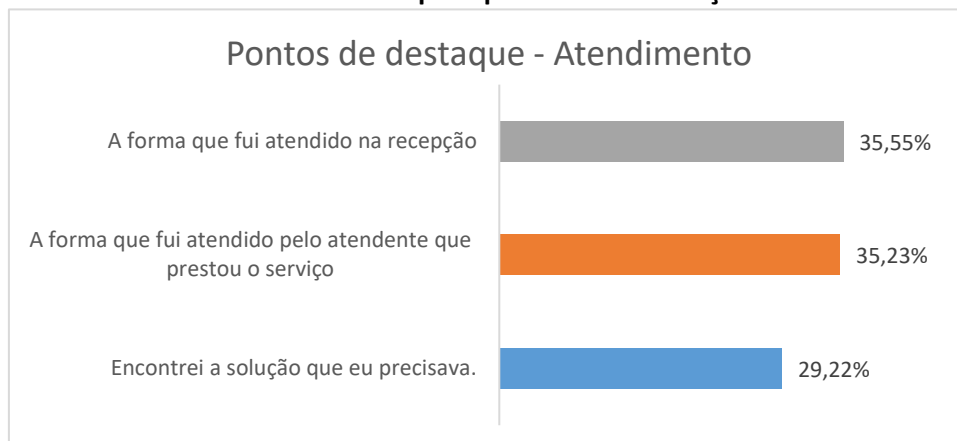
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 9 a 10** para cada item avaliado.

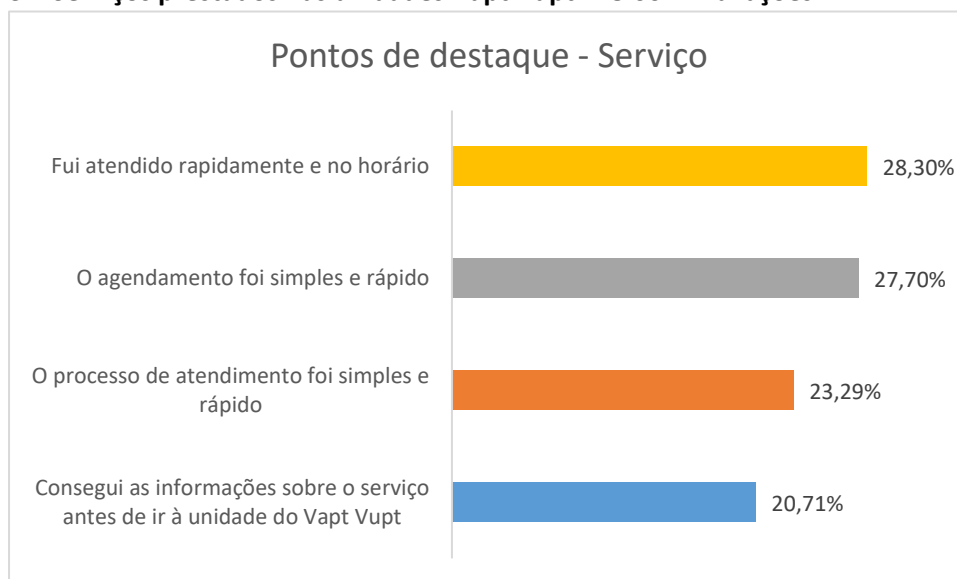
1 – Unidade Vapt Vupt – 23.039 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 23.660 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 8.062 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **Adesivos e panfletos contendo QR Code.**

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Avaliação do Atendimento (%)	Satisfação Geral (NPS)
1	Bonópolis	15	13	86,67%	100,00%	100,00
2	Cachoeira Alta	61	20	32,79%	100,00%	100,00
3	Carmo do Rio Verde	15	4	26,67%	100,00%	100,00
4	Divinópolis	13	6	46,15%	100,00%	100,00
5	Gameleira de Goiás	17	17	100,00%	100,00%	100,00
6	Goianópolis	5	4	80,00%	100,00%	100,00
7	Indiara	74	27	36,49%	100,00%	100,00
8	Monte Alegre de Goiás	23	2	8,70%	100,00%	100,00
9	Montividiu	44	11	25,00%	100,00%	100,00
10	Mundo Novo	29	21	72,41%	100,00%	100,00
11	Palminópolis	27	6	22,22%	100,00%	100,00
12	Porteirão	2	1	50,00%	100,00%	100,00
13	São Patrício	20	19	95,00%	100,00%	100,00
14	Niquelândia	51	46	90,20%	98,91%	98,91
15	Rio Quente	53	7	13,21%	92,86%	92,86
16	São Miguel do Passa Quatro	55	16	29,09%	87,50%	81,25
17	Nova Crixás	57	4	7,02%	75,00%	75,00
18	Nova América	30	14	46,67%	67,86%	64,29
19	Cristianópolis	15	0	0,00%	0,00%	0,00
20	Flores de Goiás	7	0	0,00%	0,00%	0,00
21	Santa Rita do Araguaia	2	0	0,00%	0,00%	0,00
22	Joviânia*	-	-	-	-	-
23	São Domingos	-	-	-	-	-
24	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
25	Silvânia	-	-	-	-	-
26	Varjão	-	-	-	-	-
27	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		615	238	38,70%	96,43%	95,80

*** Unidades fechadas**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **238**

Número de avaliações sobre os serviços: **104**

Referência: **01 a 28/02/2023**

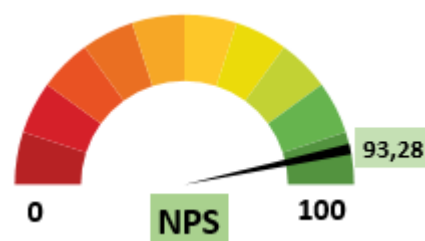
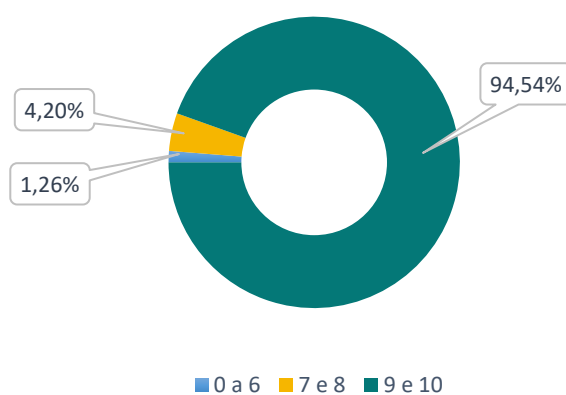
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

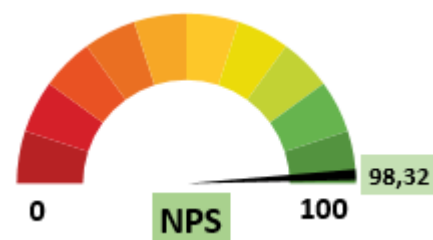
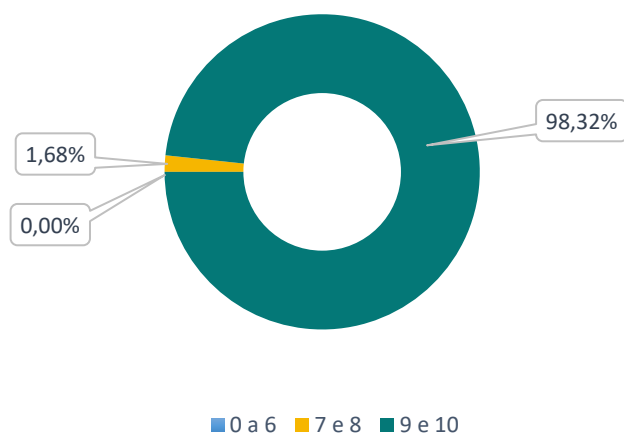
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

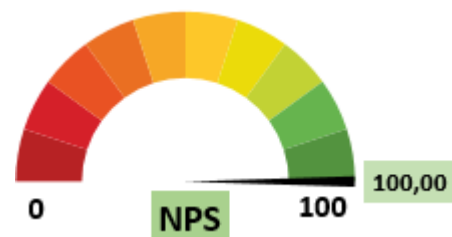
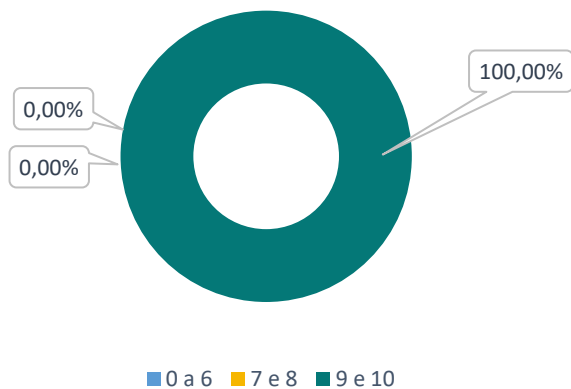


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

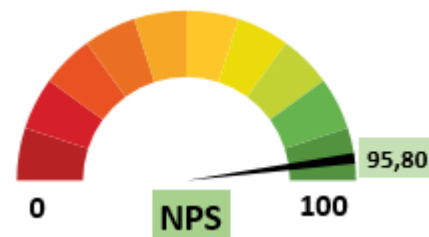
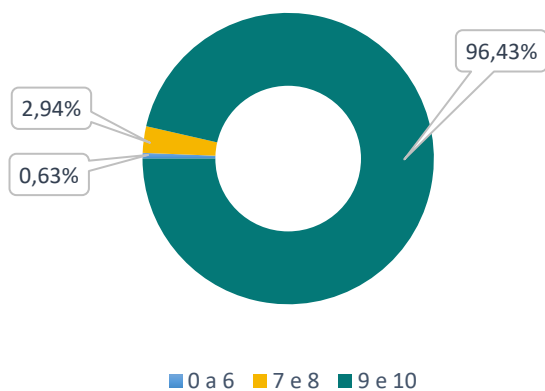
**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*

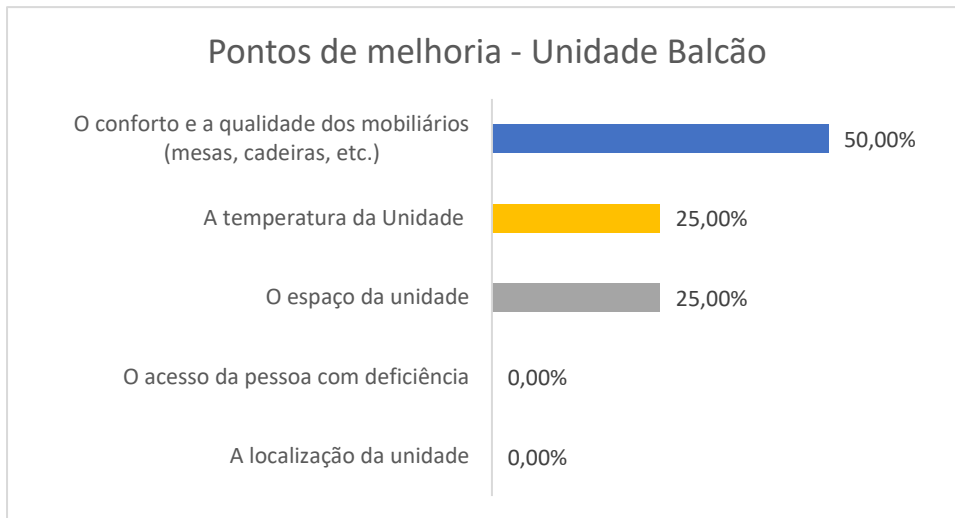


* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 3 Avaliações

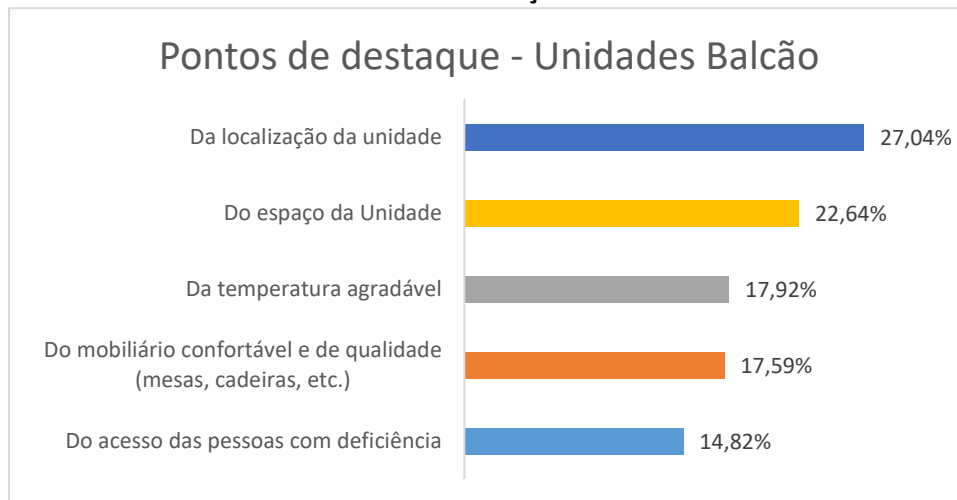


Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

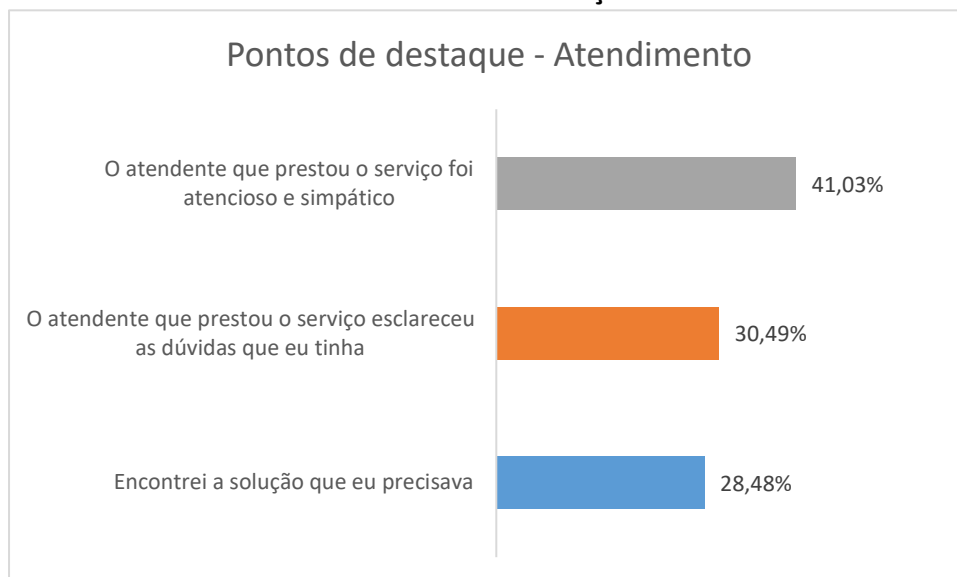
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

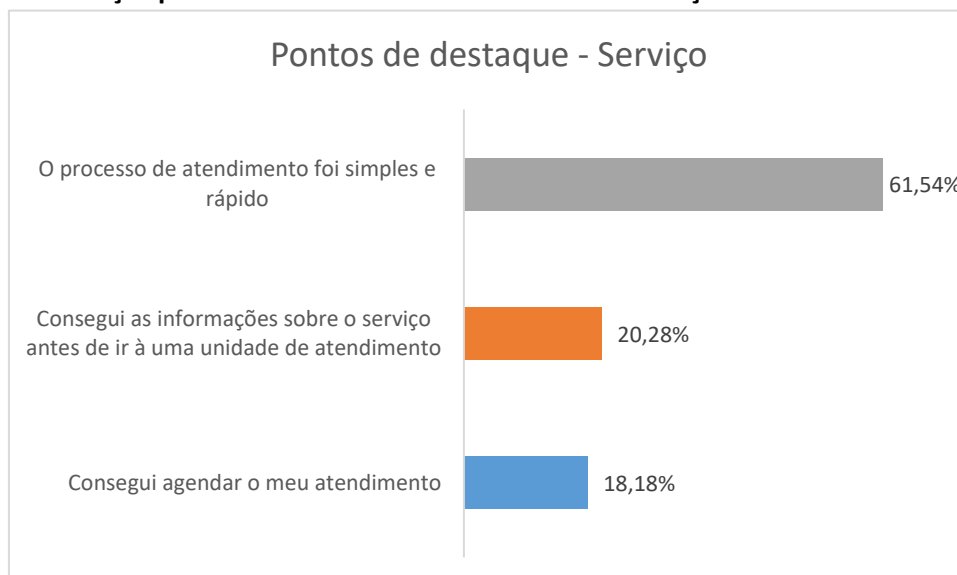
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 225 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 234 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 104 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado na tela inicial do Portal EXPRESSO.**

Número de avaliações recebidas: **163**

Número de acesso ao Portal Web: **876.553**

% de avaliações/número de acessos: **0,0186%**

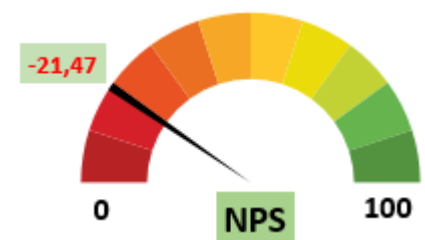
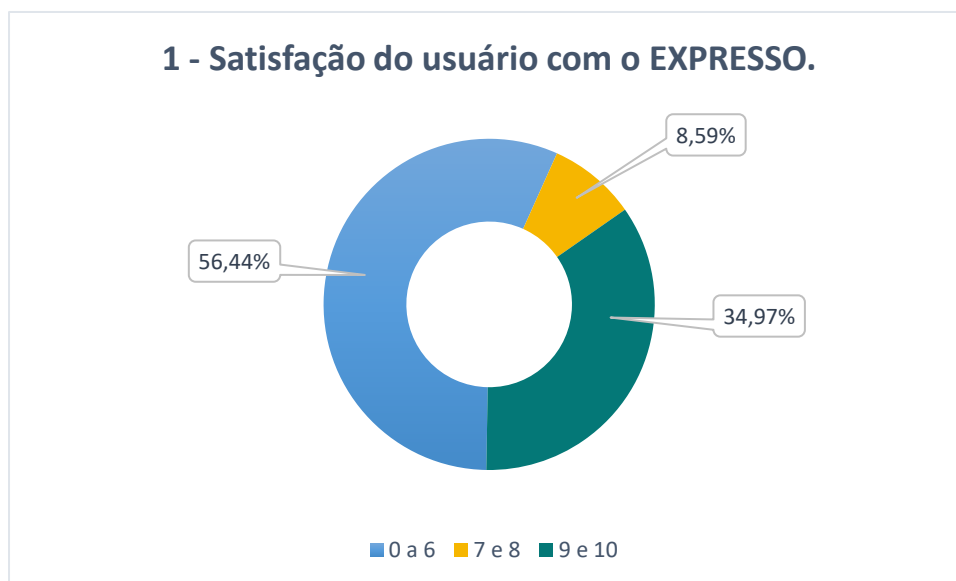
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

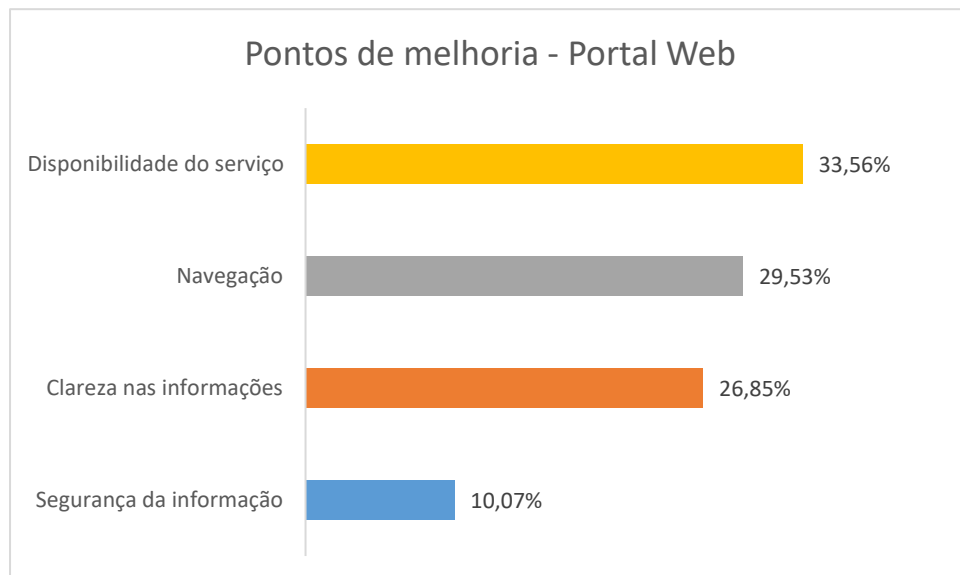


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 A 6** para cada item avaliado.

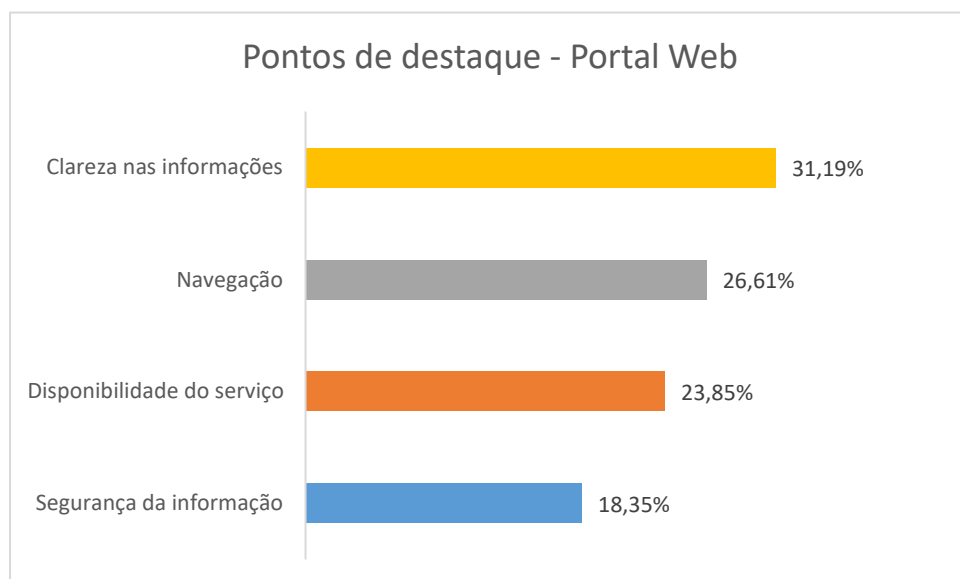
Pontos de melhoria - Portal Web - 92 Avaliações



PONTOS DE DESTAQUE

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

Pontos de destaque - Portal Web – 57 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado no ambiente logado (GOV.BR) do EXPRESSO WEB.**

Número de avaliações recebidas: **933**

Número de serviços realizados no Portal Web: **621.814**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,1500%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	684
2	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	66
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	42
4	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	25
5	Obter Licença de Pesca	21
6	Validar Antecedente Criminal	15
7	Obter Lista de Notas Fiscais Eletrônicas por CPF (Destinatário) e Período	12
8	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	12
9	Consultar RENACH	05
10	Consultar Veículo	04
11	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	04
12	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	04
13	Consultar CNH	03
14	Consultar veículos apreendidos e recuperados	03
15	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	03
16	Delegacia Virtual	03
17	Realizar manifestação de ouvidoria	03
18	Solicitar/Renovar Medicamentos de Alto Custo - CEMAC JB	03
19	2º Via da CNH	02
20	Alterar endereço do Veículo	02
21	Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto	02
22	Obter Certidão de Embargos	02
23	Obter Validação da Licença de Pesca	02
24	Solicitar Recadastramento de Pensionistas e Aposentados	02
25	Agendar Atendimento Presencial de Serviços (Agendamento Goiás)	01
26	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	01
27	Consultar objetos apreendidos e recuperados	01
28	Emitir boletos do Ipasgo	01
29	Obter cópia do CRLV-e	01
30	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	01
31	Solicitar credenciamento de Empresas	01
32	Solicitar Declaração de Matrícula	01
33	Solicitar inscrição no processo seletivo do Programa CNH Social	01
TOTAL		933

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

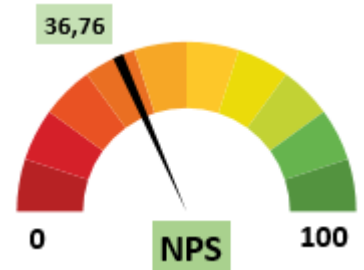
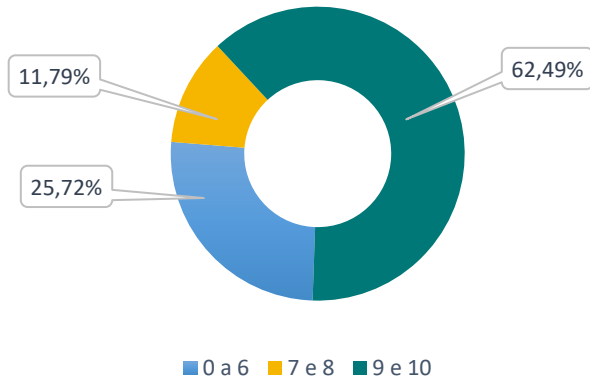
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

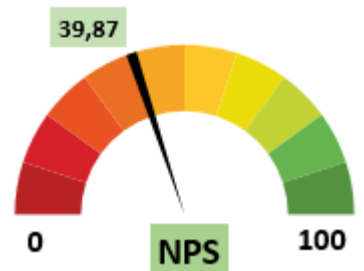
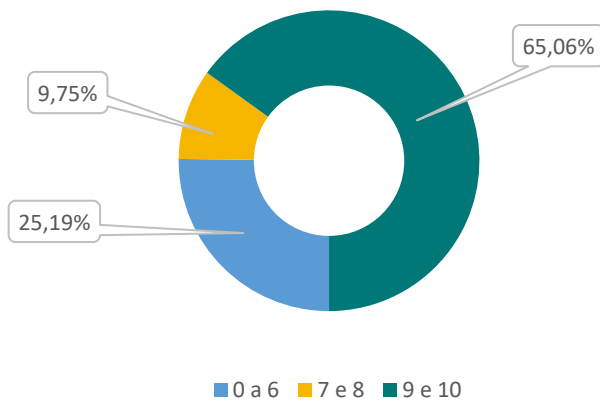
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

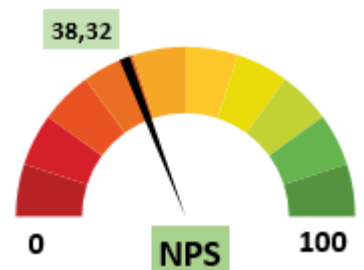
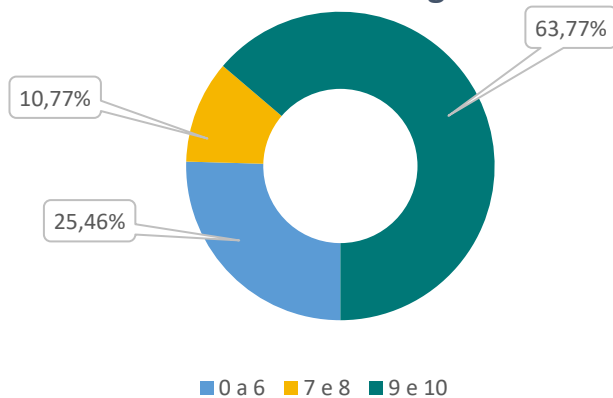
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web - ambiente logado

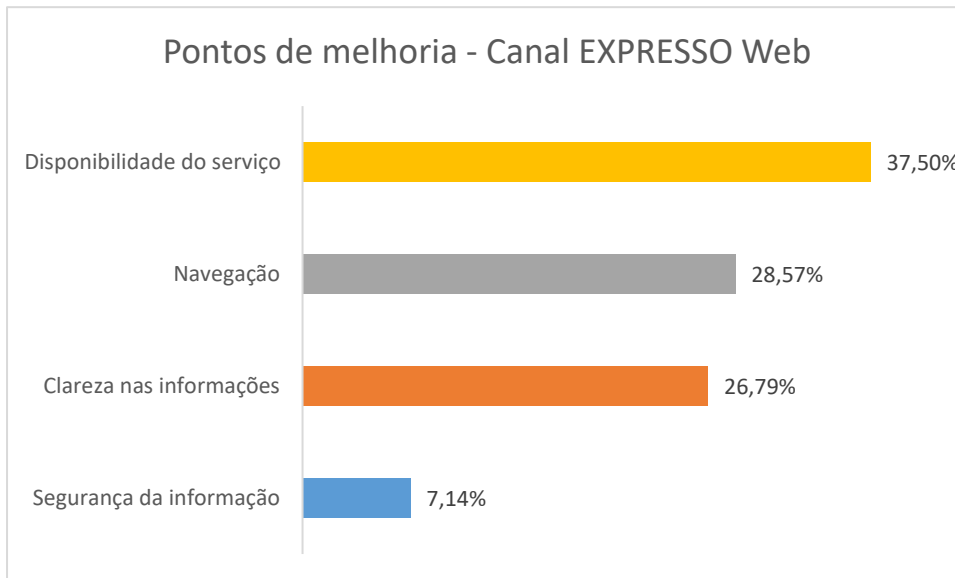


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

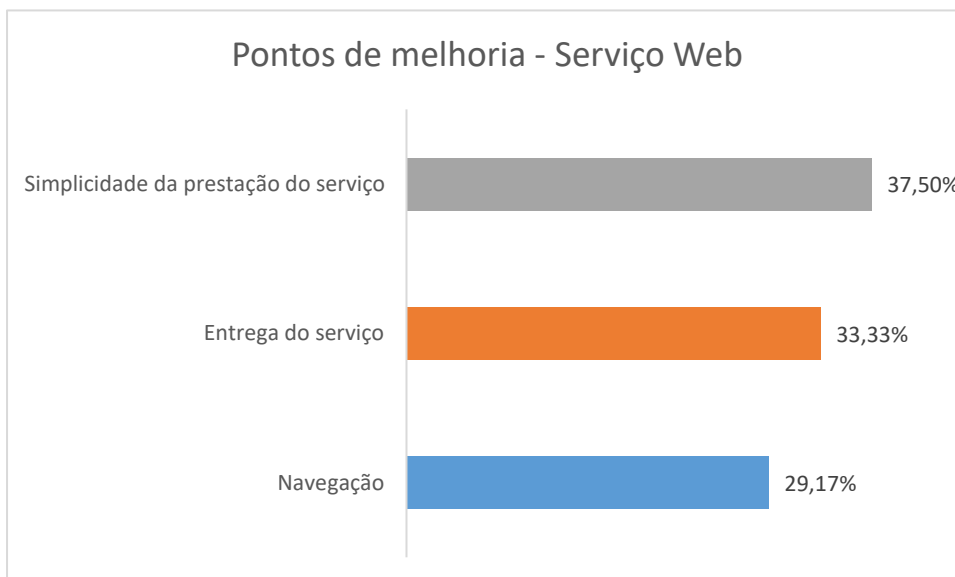
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 240 Avaliações



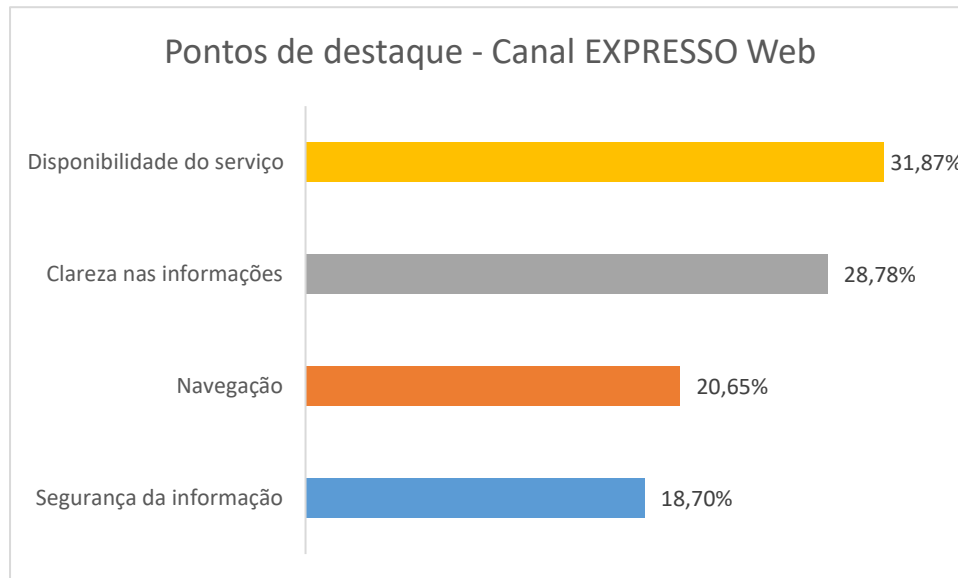
2 – Serviço prestado Web – 235 avaliações



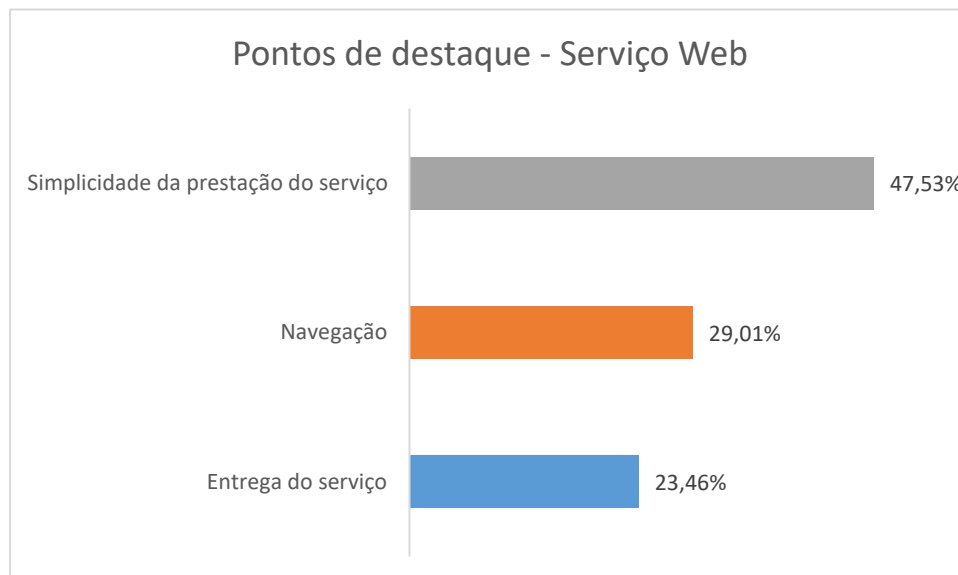
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 583 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 607 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Totens de autoatendimento**

Número de avaliações recebidas: **474**

Número de serviços realizados nos totens: **83.742**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,5660%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	469
2	Emitir Declaração do CADIN ESTADUAL	02
3	Consultar acervo das Bibliotecas	01
4	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	01
5	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
TOTAL		474

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

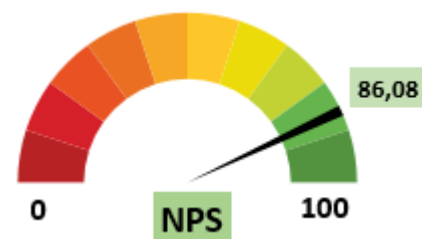
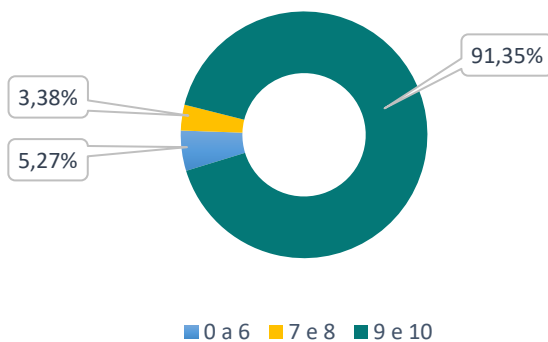
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

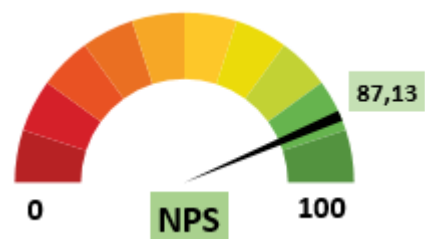
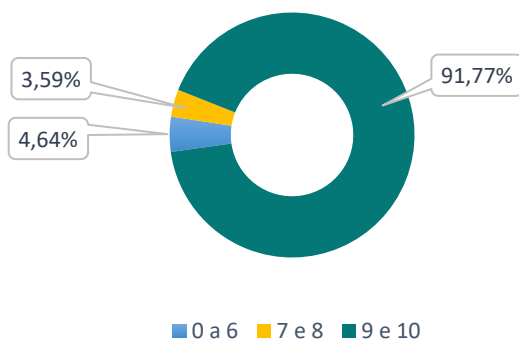
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

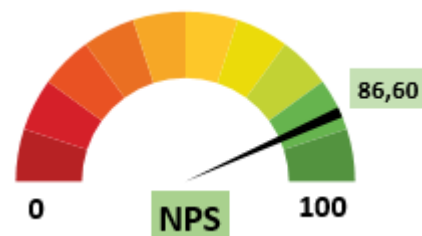
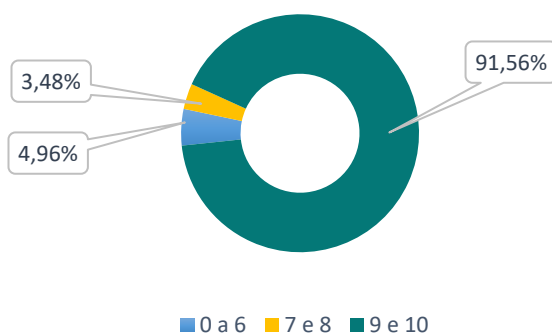
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

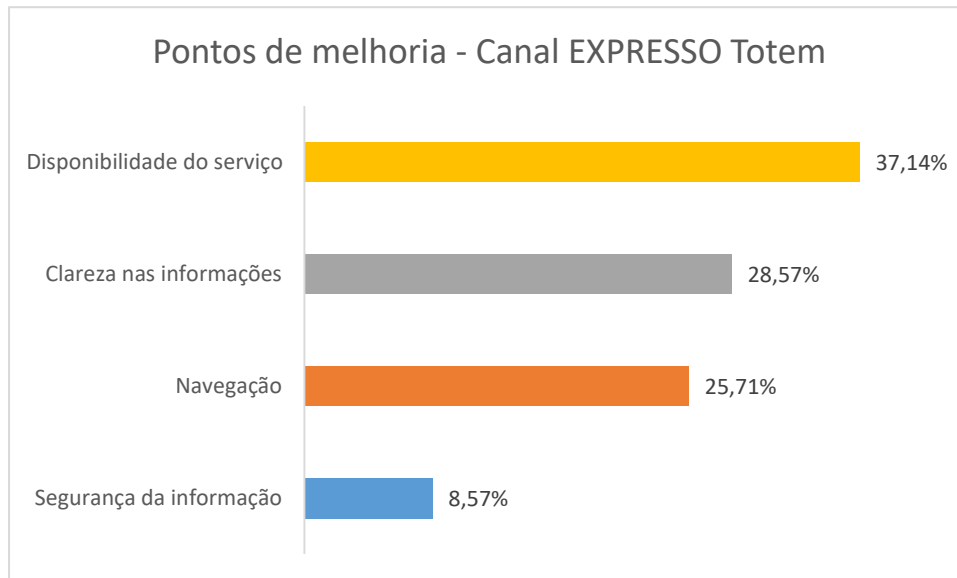


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

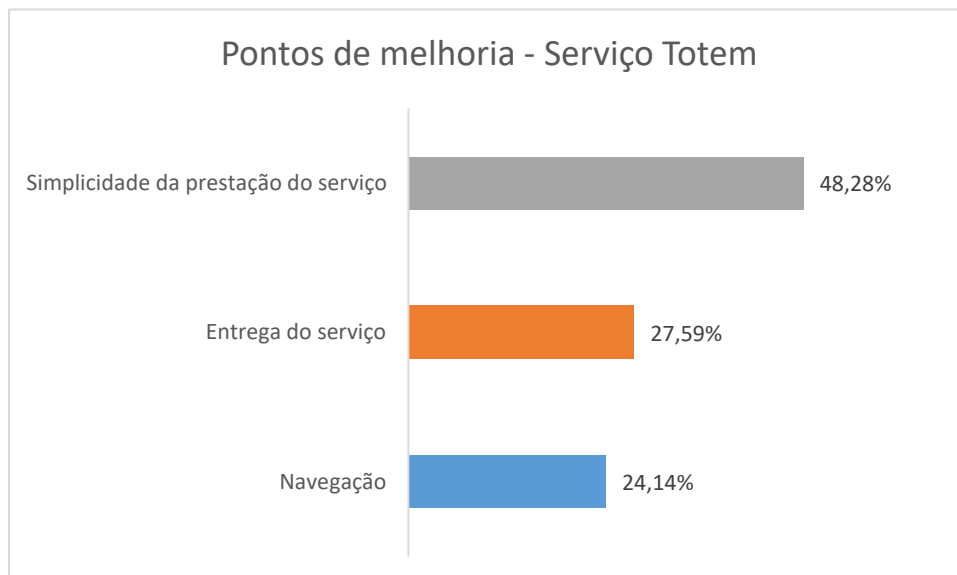
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 25 Avaliações



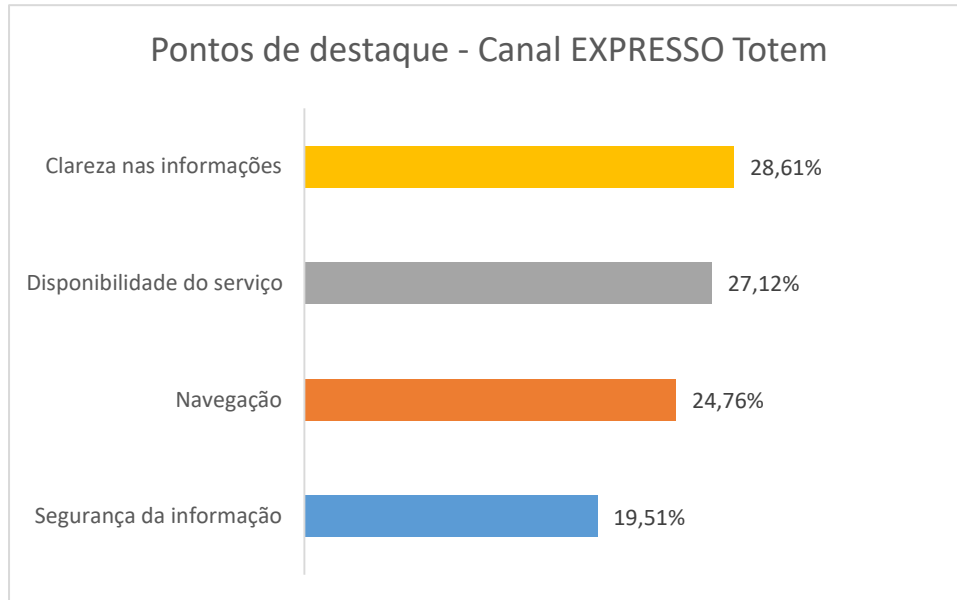
2 – Serviço prestado nos Totens – 22 Avaliações



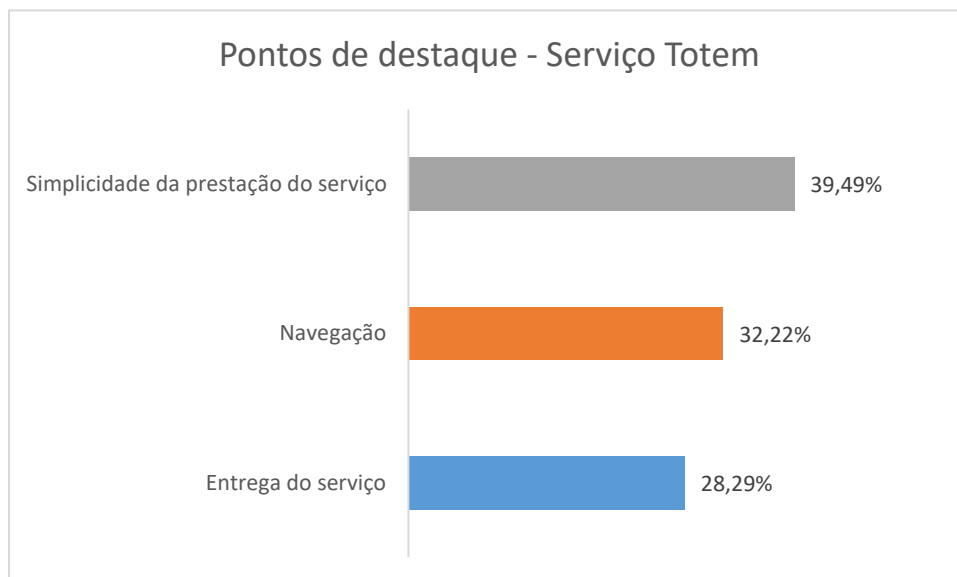
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 433 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 435 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/02/2023 a 28/02/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo de hardware externo**

Número de serviços realizados: **175**

Número de avaliações recebidas: **144**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **82,29%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	68
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	46
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	25
4	Emitir boletos do Ipagso	03
5	Emitir Guia de Trânsito Animal	01
6	Obter Licença de Pesca	01
TOTAL		144

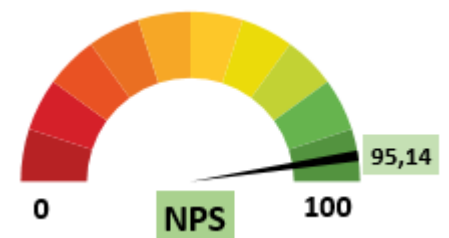
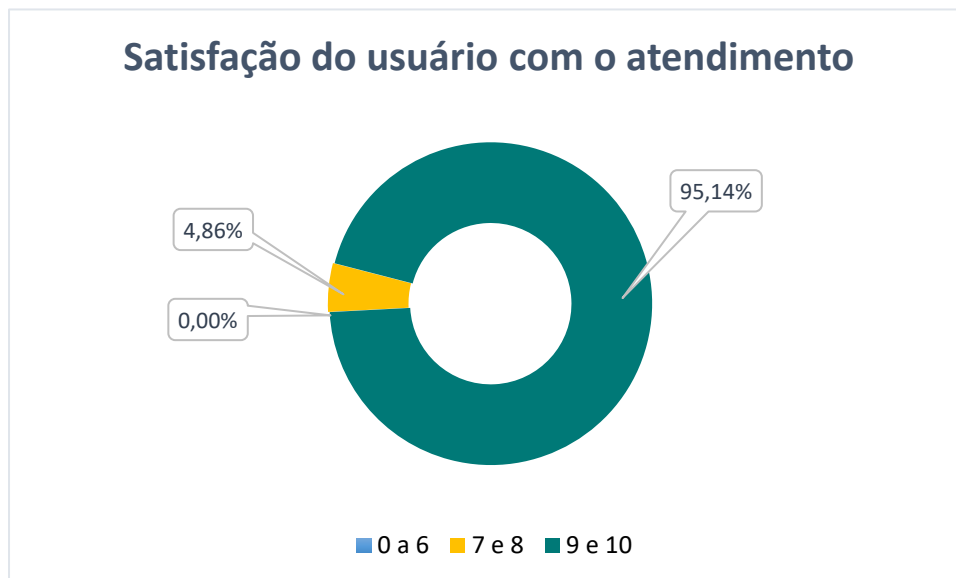
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos



*Fórmula para cálculo do índice NPS: N^o de Promotores (notas 9 e 10) – N^o de Detratores (notas 0 a 6).